



**HUBUNGAN PEMBERIAN KENYAMANAN OLEH PERAWAT
(BERDASARKAN PENDEKATAN *COMFORT THEORY* DARI
KATHERINE KOLCABA) DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI UNIT GAWAT DARURAT UPT. PUSKESMAS KASIYAN
KABUPATEN JEMBER**

ARTIKEL JURNAL

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan**

**Oleh :
Jean Redo Alfurqon
NIM 191.101.2047**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2021**

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Artikel Jurnal ini telah disetujui, diperiksa dan telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Artikel Jurnal Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.

Jember , Februari 2021

Pembimbing I

Ns. Supriyadi, S.Kep.,M.Kes.
NIP.19740415 200501 1001

Pembimbing II

Ns. Komarudin, S.Kp.,M.Kep., Sp.Kep.J
NPK. 93 05 384

PENGUJI ARTIKEL JURNAL

Dewan Penguji Ujian Akhir Artikel Jurnal Penelitian Pada Program S1
Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember , Februari 2021

Ketua



Ns. Sasmiyanto, S.Kep., M.Kes
NPK. 19790416 1 0305358

Pembimbing I



Ns. Supriyadi, S.Kep.,M.Kes.
NIP.19740415 200501 1001

Pembimbing II



Ns. Komarudin, S.Kp.,M.Kep., Sp.Kep.J
NPK. 93 05 384

PENGESAHAN

HUBUNGAN PEMBERIAN KENYAMANAN OLEH PERAWAT (BERDASARKAN PENDEKATAN *COMFORT THEORY* DARI KATHERINE KOLCABA) DENGAN KEPUASAN PASIEN DI UNIT GAWAT DARURAT UPT. PUSKESMAS KASIYAN KABUPATEN JEMBER

Jean Redo AlFurqon
NIM 191.101.2047

Dewan Penguji Artikel Jurnal pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu
Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, Februari 2021

Penguji,

1. Ketua : Ns. Sasmiyanto, S.Kep., M.Kes
(NPK. 19790416 1 0305358) 
2. Pembimbing I : Ns. Supriyadi, S.Kep., M.Kes
(NIP.19740415 200501 1001) 
3. Pembimbing II: Ns. Komarudin, S.Kp., M.Kep., Sp.Kep.J
(NPK. 93 05 384) 

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Jember


Ns. Sasmiyanto, S.Kep., M.Kes
NPK. 19790416 1 0305358

**HUBUNGAN PEMBERIAN KENYAMANAN OLEH PERAWAT
(BERDASARKAN PENDEKATAN *COMFORT THEORY* DARI
KATHERINE KOLCABA) DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI UNIT GAWAT DARURAT UPT. PUSKESMAS KASIYAN
KABUPATEN JEMBER**

Redo Al Furqon*,Supriyadi*,Komarudin

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Jember

ABSTRACT

Providing comfort by health workers is something that is given to patients and their families that will give them satisfaction, because it makes patients and their families feel valued, cared for, and can reduce anxiety. The design of this study was a correlational study using a cross sectional approach with the aim of examining whether there was a relationship between the implementation of the educational needs assessment and patient satisfaction. The population of this research is 65 respondents with a sample of 56 respondents. The sampling technique uses quota sampling. The instrument used was a questionnaire. Result statistical test using the Spearman Rho statistical test in a computerized system with a value of $\alpha = 0.05$. Pcomfortable service to providing comfort by nurses as many as 48 respondents (85.7%). Meanwhile, said 8 respondents (14.3%) were less comfortable with providing comfort, then the results of the patient satisfaction analysis said 41 respondents (73.2%) were satisfied, 8 respondents (14.3%) were quite satisfied, and 7 respondents (12.5%) were less satisfied with using the Spearman Rho analysis($\alpha = 0.05$) the result is P Value = 0.00 means there is the relationship of providing comfort by nurses with patient satisfaction . This research is The comfort that is provided is an important aspect to reduce the boredom of patients who are waiting for service and when receiving services in the Emergency Unit, especially patients, must be given maximum comfort and absolutely given for good service quality.

Keywords: Providing Comfort, Patient Satisfaction

ABSTRAK

Pemberian kenyamanan oleh petugas kesehatan merupakan hal yang diberikan kepada pasien dan keluarganya akan memberikan kepuasan kepada mereka, karena membuat pasien dan keluarganya merasa dihargai, diperhatikan, dan dapat mengurangi kecemasan. Desain penelitian ini adalah kolerasional dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* dengan tujuan untuk meneliti apakah ada hubungan implementasi asesmen kebutuhan edukasi dengan kepuasan pasien. Populasi penelitian ini berjumlah 65 responden dengan sampel sebanyak 56 responden. Tehnik sampling menggunakan *quota sampling*. Instrumen yang digunakan adalah kuisioner. Hasil uji statistik menggunakan uji statistik *Spearman Rho* dalam sistem komputerisasi dengan nilai $\alpha = 0,05$. Pelayanan Nyaman terhadap pemberian kenyamanan oleh perawat sebanyak 48 responden (85.7%). sedangkan mengatakan kurang nyaman terhadap pemberian kenyamanan oleh perawat 8 responden (14.3%) kemudian hasil analisis kepuasan pasien mengatakan puas 41 responden (73.2 %), cukup puas 8 responden (14.3%), dan kurang puas 7 responden (12.5%) hasil uji dengan menggunakan analisis *Spearman Rho* ($\alpha = 0,05$) diperoleh hasil P Value = 0,00 berarti ada hubungan pemberian kenyamanan oleh perawat dengan kepuasan pasien. Penelitian ini adalah Kenyamanan yang di berikan merupakan aspek penting untuk mengurangi rasa jenuh pasien yang menunggu pelayanan dan saat mendapat pelayanan di Unit Gawat Darurat khususnya pasien harus diberikan kenyamanan secara maksimal serta mutlak di berikan demi mutu pelayanan yang baik.

Kata kunci: Pemberian Kenyamanan, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien adalah indikator pertama dari mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah berdampak terhadap jumlah kunjungan di fasilitas kesehatan, sedangkan sikap perawat terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien, dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan (Yanti, 2013). Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan yang menekankan pentingnya upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Mutu didefinisikan menjadi tingkat kesempurnaan dalam pelayanan kesehatan. Tujuan meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu adalah membentuk hubungan yang baik dengan pasien agar pasien tetap loyal

terhadap puskesmas Azwar (2010) dalam Walukow *et al.*, (2019)

Kepuasan pasien merupakan suatu kondisi di mana keinginan, harapan, dan kebutuhan dapat terpenuhi, apabila Puskesmas mampu menyediakan pelayanan yang berkualitas dan dapat memenuhi kebutuhan pasien, maka akan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien menjadi tolok ukur yang digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan menjadi alasan utama bagi puskesmas untuk melaksanakan perubahan ke arah yang lebih baik (Kementrian Kesehatan RI, 2019).

Penelitian yang dilakukan oleh Walukow *et al.*, (2019) mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan masih rendah, ia menemukan

bahwa aspek kehandalan mencapai ketidakpuasan sebesar 95,7%, aspek jaminan mencapai ketidakpuasan sebesar 86,%, aspek bukti fisik mencapai ketidakpuasan sebesar 76,4%, aspek empaty mencapai ketidakpuasan sebesar 50%, dan aspek ketanggapan mencapai tingkat ketidakpuasan sebesar 74%. Studi pendahuluan yang dilaksanakan di UPT Puskesmas Kasiyan Kabupaten Jember menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas berdasarkan survey indeks kepuasan masyarakat periode bulan Agustus 2020 secara keseluruhan tingkat kepuasan hanya mencapai 61,5% dibawah baku capaian dalam Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 yaitu sebesar 81,25% bahkan di Unit Pelayanan Umum hanya mencapai 65,10% dan Unit gawat darurat hanya mencapai 60,49%. Selain hal tersebut berdasarkan indikator kepuasan masyarakat untuk UNIT Gawat Darurat menunjukkan nilai 61 (kurang baik) dengan penilaian terendah pada kenyamanan lingkungan dengan nilai 54 (kurang baik).

Hasil penelitian Lizarni (2000) dalam Pangestu (2013) menyatakan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan bersifat subjektif individual yang dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya adalah pemberi jasa (*provider*) dan konsumen, seperti kedudukan sosial, tingkat ekonomi, ketersediaan jaminan pembiayaan, latar belakang pendidikan, latar belakang budaya, jenis kelamin, jenis pekerjaan dan umur.

Pelayanan yang ada di puskesmas meliputi pelayanan Poli Umum, Poli Gigi, KIA (Kesehatan Ibu dan Anak) dan rawat inap pada Puskesmas dengan tempat perawatan (Susetyo, 2008). Menurut Parasuraman (1990) dalam Susetyo (2008) baik

buruknya kualitas pelayanan dapat disebabkan oleh kesenjangan (*gap*) yang dapat mengakibatkan kegagalan penyampaian jasa layanan yang dikenal dengan model *Servqual* (*service quality*), model ini dapat mengalisis *gap* antara dua variabel pokok, yakni jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Model *servqual* dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan serta *gap* antara keduanya pada lima dimensi utama kualitas jasa yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Apabila semua *gap* tersebut dapat dihilangkan oleh setiap pemberi pelayanan, maka akan tercapai pelayanan yang berkualitas sehingga memberikan kepuasan konsumen. Terdapat berbagai atribut yang dapat memengaruhi kepuasan pasien Puskesmas diantaranya yaitu faktor ambience, faktor sistem, hubungan antar manusia, waktu pelayanan dan kenyamanan (Tanan, 2013).

Suatu kenyamanan yang diberikan kepada pasien dan keluarganya akan memberikan kepuasan kepada mereka, karena membuat pasien dan keluarganya merasa dihargai, diperhatikan, dan dapat mengurangi kecemasan. Kenyamanan merupakan aspek penting untuk mengurangi rasa jenuh pasien yang menunggu pelayanan (Tanan, 2013).

Pandangan konsep kenyamanan dalam pendekatan keperawatan digagas oleh Katherine Kolcaba dalam *Teory of Comfort* yang menyatakan bahwa jenis kenyamanan terdiri dari *relief*, *ease* dan *transcendence* sedangkan konteks kenyamanan terdiri atas kebutuhan rasa nyaman fisik, kebutuhan akan psikososial, kebutuhan rasa nyaman sosiokultural dan kebutuhan rasa nyaman lingkungan (Aini, 2018).

March & McCormack (2009) dalam Utami (2016) mengungkapkan bahwa kenyamanan adalah konsep sentral tentang kiat keperawatan. Berbagai teori keperawatan menyatakan kenyamanan sebagai kebutuhan dasar klien yang merupakan tujuan pemberian asuhan keperawatan. Kolcaba (1994) mendefinisikan kenyamanan dengan cara yang konsisten pada pengalaman subjektif klien. Kolcaba mendefinisikan kenyamanan sebagai suatu keadaan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia. Teori Kolcaba termasuk dalam *middle range theory*. Menurut Kolcaba, teori kenyamanan menjadi salah satu pilihan teori keperawatan yang dapat diaplikasikan langsung di lapangan karena bersifat universal dan tidak terhalang budaya yang dimiliki oleh setiap masyarakat. Hal ini menyebabkan teori kenyamanan bisa dimodifikasi seluas-luasnya sesuai kebutuhan klien masing-masing (Utami, 2016).

Parker & Smith dalam Rudhiati (2014) menyebutkan bahwa akhir-akhir ini praktik keperawatan berdasarkan penelitian telah menjadi tren yang sedang berkembang. Praktik berdasarkan penelitian dapat membantu perawat untuk menentukan apakah suatu intervensi efektif dalam mengatasi masalah keperawatan klien dan apakah pendekatan yang lebih baik. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas asuhan adalah dengan menerapkan teori keperawatan dalam proses asuhan. Teori keperawatan merupakan konseptualisasi dari penemuan dalam dunia keperawatan yang bertujuan untuk menjabarkan proses asuhan keperawatan. Oleh karena itu konsep *comfort theory* yang digagas oleh Kolcaba patut dilaksanakan dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien. Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk melakukan sebuah studi yaitu

hubungan pemberian kenyamanan oleh perawat (berdasarkan pendekatan *comfort theory* dari Katherine Kolcaba) dengan kepuasan pasien di Unit Gawat Darurat UPT Puskesmas Kasiyan Kabupaten Jember.

TUJUAN

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan pemberian kenyamanan oleh perawat (berdasarkan pendekatan *comfort theory* dari Katherine Kolcaba) dengan kepuasan pasien di Unit Gawat Darurat UPT Puskesmas Kasiyan Kabupaten Jember. Tujuan khusus Menganalisis hubungan pemberian kenyamanan (*amenity*) oleh perawat dengan kepuasan pasien di UPT. Puskesmas Kasiyan Kabupaten Jember dengan kuisioner, dimana kuisioner kenyamanan terdiri dari 9 pertanyaan, untuk kuisioner kepuasan terdiri dari 20 pertanyaan, setelah kuisioner terkumpul peneliti melakukan analisa secara Computerized dengan menggunakan Uji Spearman Rho.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian *cross sectional* yang penelitian yang dilakukan pada satu waktu dan satu kali untuk mencari hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di Unit Gawat Darurat UPT Puskesmas Kasiyan Kabupaten Jember, sampel yang diteliti sebanyak 56 Responden. Bahan Penelitian ini adalah Kuisioner untuk mengetahui hubungan pemberian kenyamanan oleh perawat (berdasarkan pendekatan *comfort theory* dari Katherine Kolcaba) dengan kepuasan pasien. Proses pengumpulan data dan mengukur variabel independent serta variabel

dependent dilaksanakan pada pasien ruang di Unit Gawat Darurat UPT Puskesmas Kasiyan. Setelah data terkumpul kemudian ditabulasi dan dilakukan analisis data karena data yang diuji meliputi data numerik 41 responden puas dan 0 responden

mengatakan kurang puas terhadap pemberian kenyamanan oleh perawat dan hasil uji statistik dengan uji Spearman Rho dimana ($p\text{-value} = 0.000, \leq \alpha=0.05$).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia di Unit Gawat Darurat UPT Puskesmas Kasiyan Kabupaten Jember Bulan Januari 2021 (n=56)

Usia	Jumlah	Persentase
Usia < 20 Tahun	3	5.4%
Usia 21 – 30 Tahun	8	14.3%
Usia 31 – 40 Tahun	34	60.7%
Usia > 40 Tahun	11	19.6%
Total	56	100%

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui usia responden pasien di Unit Gawat Darurat UPT Puskesmas Kasiyan Kabupaten Jember adalah sebagian besar rentang usia 31-40 tahun adalah 34 responden dengan persentase(60.7%) dan usia > 40 tahun dengan jumlah 11 responden dengan persentase(19.6%).

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Unit Gawat Darurat UPT Puskesmas Kasiyan Kabupaten Jember Bulan Januari 2021 (n=56)

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	34	60.7%
Perempuan	22	39.3%
Total	56	100%

Berdasarkan tabel 2 Sebagian Besar responden adalah berjenis kelamin Laki-laki yaitu 34 responden dengan persentase 60.7%. sedangkan berjenis kelamin perempuan 22 responden dengan persentase 39.3% yang menjadi responden di Unit Gawat Darurat UPT Puskesmas Kasiyan Kabupaten Jember

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan di Unit Gawat Darurat UPT Puskesmas Kasiyan Kabupaten Jember Bulan Januari 2021 (n=56)

Jenjang pendidikan	Jumlah	Presentase
SD	5	8.9%
SMP	3	5.4%
SMA	48	85.7%
Total	56	100%

Berdasarkan tabel 3 Sebagian Besar (85.7%) yang menjadi responden di Unit responden berpendidikan SMA dengan jumlah 48 responden dengan presentase Gawat Darurat UPT Puskesmas Kasiyan Kabupaten Jember

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Agama di Unit Gawat Darurat UPT Puskesmas Kasiyan Kabupaten Jember Januari 2021 (n=56)

Suku	Jumlah	Presentase
Islam	53	94.6%
Kristen	3	5.2%
Total	56	100 %

Berdasarkan tabel 4 Mayoritas UNIT Gawat Darurat UPT Puskesmas responden beragama Islam dengan Kasiyan Kabupaten Jember jumlah 53 responden dengan presentase (94.6%) yang menjadi responden di

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Responden Pekerjaan di UNIT Gawat Darurat UPT Puskesmas Kasiyan Kabupaten Jember Bulan Januari 2021 (n=56)

Pekerjaan	Jumlah	Presentase
Tidak Tetap/Ibu Rumah Tangga	5	8.9%
Wiraswasta	11	19.6%
Petani	32	57.1%
Pelajar/mahasiswa	8	14.3%
Total	56	100%

Berdasarkan tabel 5 Jumlah terbanyak presentase (57.1%) yang menjadi responden mempunyai pekerjaan Petani responden di Unit Gawat Darurat UPT dengan jumlah 32 responden dengan Puskesmas Kasiyan Kabupaten Jember.

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Responden Penjamin Biaya di Unit Gawat Darurat UPT Puskesmas Kasiyan Kabupaten Jember Bulan Januari 2021 (n=56)

Jenis Penjamin	Jumlah	Presentase
Mandiri/umum	26	46.4%
JKN	30	53.6%
Total	32	100

Berdasarkan tabel 6 Jumlah terbanyak (53.6%) yang menjadi responden di Unit responden jenis pejamin biaya dalam Gawat Darurat UPT Puskesmas Kasiyan perawatan yakni JKN dengan jumlah Kabupaten Jember. 30 responden dengan presentase

Tabel 7 Distribusi Pelayanan Kenyamanan oleh Perawat (berdasarkan pendekatan *comfort theory* dari Katherine Kolcaba) di Unit Gawat Darurat UPT Puskesmas Kasiyan Kabupaten Jember Bulan Januari 2021 (n=56)

Pemberian Kenyamanan	Jumlah	Persentase
Nyaman	48	85.7%
Kurang Nyaman	8	14.3%
Total	56	100%

Berdasarkan Tabel 7 dapat disimpulkan sebagian besar responden adalah mengatakan Nyaman terhadap pemberian kenyamanan oleh perawat (berdasarkan pendekatan *comfort theory* dari Katherine Kolcaba) sebanyak 48 responden (85.7%). sedangkan

mengatakan kurang nyaman terhadap pemberian kenyamanan oleh perawat (berdasarkan pendekatan *comfort theory* dari Katherine Kolcaba) 8 responden (14.3%) di Unit Gawat Darurat UPT Puskesmas Kasiyan Kabupaten Jember

Tabel 8 Distribusi Kepuasan Pasien di Unit Gawat Darurat UPT Puskesmas Kasiyan Kabupaten Jember Bulan Januari 2021 (n=56)

Kepuasan	Jumlah	Persentase
Puas	41	73.2%
Cukup Puas	8	14.3%
Kurang Puas	7	12.5 %
Total	56	100 %

Berdasarkan tabel 8 dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien di Unit Gawat Darurat UPT Puskesmas Kasiyan Kabupaten Jember yaitu baik 41

responden dengan persentase (73.2 %), cukup puas 8 responden dengan persentase (14.3%), dan kurang puas 7 responden dengan persentase (12.5%)

Tabel 9 Tabulasi Silang Pemberian Kenyamanan Oleh Perawat (berdasarkan pendekatan *comfort theory* dari Katherine Kolcaba) dengan Kepuasan Pasien di Unit Gawat Darurat UPT Puskesmas Kasiyan Kabupaten Jember Bulan Januari 2021 (n=56)

Variabel		Kepuasan				P value
		Puas	Cukup	Kurang	Total	
Pemberian Pelayanan Kenyamanan	Nyaman	41	7	0	48	0.00
	Kurang Nyaman	0	1	7	8	
Total		41	8	7	56	α 0.05
Persentase		73.2%	14.3%	12.5%	100%	

Berdasarkan tabel 9 di atas diketahui dari 41 responden di Unit Gawat Darurat UPT Puskesmas Kasiyan Kabupaten Jember dengan Pemberian Kenyamanan Oleh Perawat (berdasarkan pendekatan *comfort theory* dari Katherine Kolcaba) mengatakan nyaman atau puas. Sedangkan 0 responden mengatakan kurang terhadap Pemberian Kenyamanan oleh perawat (berdasarkan pendekatan *comfort theory* dari Katherine Kolcaba) di Unit Gawat Darurat UPT Puskesmas Kasiyan Kabupaten Jember. Dimana ada

hubungan dari segi kepuasan Pemberian Pelayanan Kenyamanan (berdasarkan pendekatan *comfort theory* dari Katherine Kolcaba) saat di berikan pelayanan di Unit Gawat Darurat UPT Puskesmas Kasiyan Kabupaten Jember, dengan demikian dapat disimpulkan terdapat Hubungan pemberian kenyamanan oleh perawat (berdasarkan pendekatan *comfort theory* dari Katherine Kolcaba) dengan kepuasan pasien. Hal ini didukung hasil uji statistik dengan uji *Spearman Rho* dimana ($p\text{-value} = 0.000, \leq \alpha=0.05$)

yang menunjukkan terdapat Hubungan Pemberian Kenyamanan Oleh Perawat (Berdasarkan Pendekatan *Comfort Theory* dari Katherine Kolcaba) Dengan

Kepuasan Pasien di Unit Gawat Darurat UPT Puskesmas Kasiyan Kabupaten Jember.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis dari 56 responden, yang diambil di Unit Gawat Darurat UPT Puskesmas Kasiyan Kabupaten Jember yang diberi daftar pertanyaan seputar kepuasan pasien terhadap Pemberian Kenyamanan Oleh Perawat (Berdasarkan Pendekatan *Comfort Theory* dari Katherine Kolcaba) yang dilakukan di Unit Gawat Darurat. Setelah data terkumpul dilakukan tabulasi data dengan menggunakan analisis bivariat setelah itu dilakukan uji statistik untuk mengetahui ada Hubungan Pemberian Kenyamanan Oleh Perawat (Berdasarkan Pendekatan *Comfort Theory* dari Katherine Kolcaba) dengan Kepuasan Pasien di Unit Gawat Darurat UPT Puskesmas Kasiyan Kabupaten Jember. Dari 41 responden di Unit Gawat Darurat UPT Puskesmas Kasiyan dengan Pemberian Kenyamanan Oleh Perawat (Berdasarkan Pendekatan *Comfort Theory* dari Katherine Kolcaba) mengatakan Nyaman atau puas. Sedangkan 7 responden mengatakan kurang nyaman atau kurang puas terhadap Pemberian Kenyamanan Oleh Perawat (Berdasarkan Pendekatan *Comfort Theory* dari Katherine Kolcaba) di Unit Gawat Darurat UPT Puskesmas Kasiyan. Dimana ada hubungan dari segi kepuasan Pemberian Kenyamanan Oleh Perawat (Berdasarkan Pendekatan *Comfort Theory* dari Katherine Kolcaba) diberikan kepada pasien baru datang di Unit Gawat Darurat dengan demikian dapat disimpulkan terdapat Hubungan pemberian kenyamanan oleh perawat (berdasarkan pendekatan *comfort theory*

dari Katherine Kolcaba) dengan kepuasan pasien. Hal ini didukung hasil uji statistik dengan uji *Spearman Rho* dimana ($p\text{-value} = 0.000, \leq \alpha=0.05$) yang menunjukkan terdapat Hubungan Pemberian Kenyamanan Oleh Perawat (Berdasarkan Pendekatan *Comfort Theory* dari Katherine Kolcaba) Dengan Kepuasan Pasien di Unit Gawat Darurat UPT Puskesmas Kasiyan Kabupaten Jember

Proses pemberian kenyamanan oleh perawat saat melakukan tindakan perawatan di Unit Gawat Darurat adalah salah satu hal yang utama dalam memberikan perawatan yang komprehensif dan melibatkan sarana dan prasarana saat memberi layanan kesehatan kepada pasien secara maksimal (Potter & Perry dalam Herniyatun *dkk*, (2012). Kenyamanan adalah konsep sentral kiat keperawatan. Melalui rasa nyaman dan tindakan untuk menguoyakan kenyamanan perawat memberikan kekuatan, harapan, hiburan, dukungan, dorongan dan bantuan.” Berbagai teori keperawatan menyatakan kenyamanan sebagai kebutuhan dasar klien yang merupakan tujuan pemberian asuha keperawatan. Konsep kenyamanan memiliki subjektifitas yang sama dengan nyeri. Setiap individu memiliki karakteristik fisiologis, sosial, spiritual, psikologis dan kebudayaan yang mempengaruhi cara mereka menginterpretasikan dan merasakan nyeri. Definisi lain menyebutkan bahwa kenyamanan sebagai suatu keadaan telah terpenuhi kebutuhan dasar manusia. Kebutuhan ini meliputi kebutuhan akan

ketentraman (suatu kepuasan yang meningkatkan penampilan sehari-hari), kelegaan (kebutuhan telah terpenuhi), dan transenden (keadaan tentang sesuatu yang melebihi masalah atau nyeri). (Kozier & Barbara, 2017).

Seorang perawat memberikan kekuatan, harapan, hiburan, dukungan, dorongan dan bantuan baik dalam pemenuhan kebutuhan fisiologis, keselamatan dan keamanan, kebutuhan mencintai dan dicintai, kebutuhan harga diri serta aktualisasi diri dalam memberikan pelayanan. Menurut Kolcaba, (2010) Suatu cara pandang yang holistik tentang kenyamanan membantu dalam upaya mengidentifikasi 4 konteks, Fisik-berhubungan dengan sensasi tubuh, sosial-berhubungan dengan hubungan interpersonal, keluarga dan sosial, psikospiritual-berhubungan dengan kewaspadaan internal dalam diri sendiri, meliputi harga diri, seksualitas dan makna kehidupan. Lingkungan-berhubungan dengan latar belakang pengalaman eksternal manusia: cahaya, bunyi, temperatur, warna, dan unsur-unsur alamiah.

Proses pemberian kenyamanan oleh perawat yang di lakukan saat pasien mendapatkan pelayanan di Unit Gawat Darurat di berikan secara maksimal sesuai standart operasional prosedur yang ada serta tingkat kebutuhan kenyamanan yang di perlukan oleh pasien saat di rawat di Unit Gawat Darurat, tindakan ini juga bertujuan memberikan pelayanan terbaik untuk menjamin asuhan berkualitas antara Puskesmas dan komunitas dengan memfasilitasi pemberian kenyamanan sehingga akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pemberian kenyamanan (Berdasarkan Pendekatan *Comfort Theory* dari Katherine Kolcaba).

Hal ini sejalan dengan teori yakni ada 10 (sepuluh) dimensi dalam penilaian mutu pelayanan yakni : *tangibles* (berwujud), *reliability* (andal), *responsiveness* (daya tanggap), *competence* (kemampuan), *courtesy* (ramah), *credibility* (jujur), *security* (keamanan, bebas terhadap resiko), *access* (mudah dihubungi), *communication* (informasi yang adekuat), *undersanding the costumers* (penuh pengertian pelanggan). (Perasuraman, dkk. (1990) dalam Cecep triwibowo (2013) apabila 10 dimensi tersebut terpenuhi akan mempengaruhi kepuasan pelayanan dimana tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan (Kotler, 1988 dalam Khairani 2017).

Dapat disimpulkan tujuan dari Pemberian Kenyamanan Oleh Perawat (Berdasarkan Pendekatan *Comfort Theory* dari Katherine Kolcaba), menyiapkan pasien secara fisik, psikologis, dan sosial, meningkatkan pengetahuan serta memberikan derajat kesehatan yang maksimal kepada pasien dan akan dilakukan perawatan di Unit Gawat Darurat, sehingga akan terpenuhinya rasa kenyamanan yang berdasarkan fisik, psikospiritual, sosiokultural dan lingkungan yang nyaman bagi klien serta merupakan bagian dari intervensi yang sesuai dan tepat waktu, serta mengedepankan model perawatan berupa perhatian dan empati, serta berfokus pada kenyamanan pasien yang di lakukan oleh perawat.

SIMPULAN DAN SARAN

SIMPULAN

Dalam penelitian ini Ada Hubungan Pemberian Kenyamanan Oleh Perawat (Berdasarkan Pendekatan

Comfort Theory dari Katherine Kolcaba) dengan Kepuasan Pasien di Unit Gawat Darurat UPT Puskesmas Kasiyan Kabupaten Jember. Jadi terbukti ada Pemberian Kenyamanan dengan kepuasan pasien

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini maka Peneliti menyampaikan saran sebagai berikut Kepada Masyarakat Menyarankan masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan serta pelayanan Pemberian Kenyamanan Oleh Perawat (Berdasarkan Pendekatan *Comfort Theory* dari Katherine Kolcaba) di Unit Gawat Darurat UPT Puskesmas Kasiyan Kabupaten Jember. Petugas Kesehatan Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi motivasi agar lebih baik lagi dalam Pemberian Kenyamanan Oleh Perawat (Berdasarkan Pendekatan *Comfort Theory* dari Katherine Kolcaba) khususnya kenyamanan ruangan di Unit Gawat Darurat agar senantiasa terjaga kebersihan baik sarana prasarana serta kenyamanan lingkungan guna untuk meningkatkan mutu pelayanan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Institusi Pendidikan Kesehatan Sebagai masukan dalam memberikan informasi pada institusi pendidikan kesehatan tentang Pemberian Kenyamanan Oleh Perawat (Berdasarkan Pendekatan *Comfort Theory* dari Katherine Kolcaba) khususnya dalam mempelajari tingkat kenyamanan yang di butuhkan pasien sehingga pasien nyaman selama

dilakukan perawatan di Unit Gawat Darurat UPT Puskesmas Kasiyan Kabupaten Jember untuk menjadikan referensi Pemberian Kenyamanan (Berdasarkan Pendekatan *Comfort Theory* dari Katherine Kolcaba) dalam pemberian proses belajar mengajar. Dinas Kesehatan Hasil penelitian ini diharapkan sebagai masukan untuk turut serta membantu dalam memonitoring kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan strata pertama instansi pemerintah tentang Pemberian Kenyamanan Oleh Perawat (Berdasarkan Pendekatan *Comfort Theory* dari Katherine Kolcaba) dalam memberikan pelayanan kenyamanan pada pasien di Unit Gawat Darurat UPT Puskesmas Kasiyan Kabupaten Jember. Peneliti Selanjutnya Menyarankan peneliti selanjutnya dapat memperbaharui dan melengkapi penelitian ini dan lebih mendalami pada faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat pada pelayanan kesehatan khususnya tentang Pemberian Kenyamanan Oleh Perawat (Berdasarkan Pendekatan *Comfort Theory* dari Katherine Kolcaba) di Unit Gawat Darurat UPT Puskesmas Kasiyan Kabupaten Jember yang masih dianggap kurang baik didalam pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, N. (2018). *Teori Model Keperawatan Beserta Aplikasinya Dalam Keperawatan*. UMM Pers.
- Arikunto. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- DeLaune, S., & Ledner, P. (2019). *Fundamentals of Nursing Standards & Practice*. Delmar Cengage Learning.
- Kementrian Kesehatan RI. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Kementerian Kesehatan RI.
- Kolcaba, K. (2010). *An Introduction To Comfort Theory*. Springer.
- Kozier, & Barbara. (2017). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan, Konsep, Proses dan Praktik*. Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Mckenna, H., Pajnkihar, M., & Murphy, F. (2014). *Fundamental Of Nursing Models, Theori and Practice*. Wiley Blackwell.
- Nursalam. (2017). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* (4th ed.). Salemba Medika.
- Notoadmodjo. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Notoatmojo. 2014. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nursalam. 2017. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Jakarta: Salemba Medika
- Potter, & Perry. (2010). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Stuart & Sundeen. (2013). *Buku Ajar Keperawatan Jiwa* (6th ed.). Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto. 2013. *Metodologi Penelitian*. Bandung: PT Refika Aditama
- Surahman. 2016. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Tanan, L. dkk. (2013). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo Analysis of Patient Satisfaction in Bara*

*Permai Public Health
Center Palopo City. Jurnal
AKK, 2(3), 15–21.*

Utami, K. C. (2016). *Integrasi Teori
Model Kenyamanan
Kolcaba Pada Ruang
Perawatan Risiko Tinggi.
Program Studi Ilmu
Keperawatan Universitas
Udayana.*









